



# CITY OF HOUSTON

## Municipal Courts Administration

Sahira J. Abdool

Director & Chief Clerk

1400 Lubbock  
Houston, Texas 77002

Telephone – Dial 3-1-1  
[www.houstontx.gov](http://www.houstontx.gov)

## **Comunicado de Prensa**

### ***Contacto:***

**Gwendolyn Goins, Oficial de Comunicaciones**  
**Oficina de la Directora y Oficial Principal, Sahira J. Abdool**  
**(713) 247-4114**

***Para Publicación Inmediata***

**Agosto 9, 2010**

## **El Centro de Servicio de Llamadas de Las Cortes Municipales Anuncia su Nuevo Servicio Telefónico de Respuesta de Voz Interactiva (IVR)**

HOUSTON, Texas –, El Centro de Servicio de Llamadas *One Call Solution Center* de las Cortes Municipales de la Ciudad de Houston ahora está equipado con el sistema de líneas de información automatizadas y respuesta de voz interactiva (IVR). Este sistema telefónico automatizado proporcionará al usuario información relacionada con la corte las 24 horas del día. Se trata del primer Centro de Llamadas con sistema de IVR en una Corte de Texas y el segundo en la nación.

“El Centro de Servicio de Llamadas *One Call Solution Center* es, en sí mismo, único en su clase en Houston, ya que es el primero en incorporar un servicio que brinda varias opciones dentro de una sola llamada para clientes de la Corte Municipal. La característica adicional del componente de IVR es que ofrece a los clientes múltiples y simultaneas maneras de manejar la gran mayoría de asuntos judiciales sin tener que trasladarse en persona a las diferentes oficinas o cortes satélites. La información a través del servicio de IVR se puede obtener 24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año”, declaró Sahira Abdool, Directora y Oficial Principal del Departamento Administrativo de las Cortes Municipales.

Para acceder al Sistema IVR, los usuarios deberán llamar a la Línea de Asistencia telefónica de la Ciudad de Houston marcando 3-1-1 ó (713) 837-0311 y pedir ser transferidos con el Centro de Servicio de Llamadas *One Call Solution Center* de las Cortes Municipales. Los usuarios tendrán la opción de pedir hablar con uno de los representantes de la Línea de Asistencia, o de comunicarse directamente con el Centro de Servicio de Llamadas *One Call Solution Center*, pulsando una tecla. Una vez comunicados con el *One Call Solution Center*, podrán pedir hablar con uno de los representantes durante horas de oficina (lunes a viernes de 8am a 8pm) o utilizar algunos de los siguientes servicios del IVR que ofrecen las siguientes opciones:

### **1. Obtener información general sobre las cortes incluyendo:**

- Horas de operación
- Detalles acerca de nuevos servicios de la corte, instrucciones y procedimientos

- Opciones de pago por teléfono, correo, Internet, correo electrónico etc..
- Ubicación de cortes y oficinas de pago.
- Tipos de pagos aceptables

**2. Obtener información específica sobre las infracciones y las citaciones. Esto se puede hacer:**

- Suministrando el número de licencia o el número de citación.
- Detalles de la infracción
- Monto o valor de las infracciones

**3. Realizar Pagos por Teléfono usando:**

- MasterCard
- Discovery
- Visa Débito
- ACH

**4. Notificar al Público sobre:**

- Fechas en que deberán presentarse a la Corte
- Notificación de la morosidad

“Siendo consistentes con la mayoría de los proveedores de servicios más importantes en el sector privado, consideramos que esta iniciativa como una continuación a la simplificación de nuestros servicios, que permitan conveniencia y accesibilidad a nuestros clientes. El ofrecer opciones que permitan la autosuficiencia se traducen en mayor uso y valor para nuestros clientes. Estamos incorporando activamente este modelo de servicio en todos los procesos de la corte para mejorar la eficacia y profesionalismo de las Cortes Municipales de Houston”, añadió Abdool.

Para obtener más información sobre éste y otros servicios ofrecidos por las cortes municipales, visite la página de Internet [www.houstontx.gov/courts](http://www.houstontx.gov/courts) ó marque 3-1-1 ó (713) 837-0311.